RAPPORT D'ACTIVITÉ

2024

SEM Sud Habitat

SEM Sud Habitat

www.semsudhabitat.nc

SOMMAIRE

01 | ÉDITOS
- Édito de la Présidente du Conseil d'Administration
- Édito de la Directrice Générale
  « 2024 : une année de courage, de solidarité et d'engagement »

02 | NOTRE PARC LOCATIF ET NOTRE ACTIVITÉ EN 2024

03 | LA SEM SUD HABITAT EN CHIFFRES

04 | NOS MOMENTS FORTS DE 2024
- **! Crise NC 2024 !** Gestion d'une crise sans précédent
- Adaptation – solidarité
- Les dégâts subis
- Les impacts durables de cette crise sur la SEM : explosion de la vacance et des impayés mettant en péril les ressources de l'entreprise
- Nos principales réussites pendant le plus fort de la crise
- **! Les autres moments forts de l'année 2024 !**

05 | LA DIRECTION DE LA GESTION LOCATIVE ET CLIENTÈLE
- L'attribution, la mission "pivot" du service de la gestion locative
- La force de la SEM : l'accompagnement des familles "post-crise"
- Sécurisation, proximité accrue pour un meilleur accompagnement

06 | LA DIRECTION DE L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE
- Les états des lieux de sortie repris par les ACP : une activité record
- Réclamations, travaux d'entretien du parc locatif : une volonté continue d'efficacité du service
- Travaux de gros entretien du parc locatif : la préservation du patrimoine, un enjeu majeur

07 | LA DIRECTION DE LA PRODUCTION & DU FONCIER
- Une année de GPA intense sur les livraisons de 2023
- La SEM exigeante sur la qualité de ses constructions et intransigeante sur les malfaçons
- Opérations neuves en chantier
- Chantier d'extension de l'EHPAD de Tina
- Une activité contrainte : le rebond agile vers des projets annexes et transverses
- Poursuivre et innover pour améliorer la qualité de vie au sein des résidences.
- Gestion et valorisation des fonciers nus

08 | LA CELLULE DES AIDES PROVINCIALES À L'HABITAT INDIVIDUEL
- Marconi c'est fini : année de GPA clôturée
- Une demande au ralenti : les dispositifs AFAPS et APRAH fortement touchés
- Une équipe qui s'engage
- Des délais difficilement maitrisables compte tenu de la situation de crise en 2024

09 | L'ÉQUIPE DE DIRECTION ET LA DIRECTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE
- Une année de structuration et de pilotage : indicateurs mensuels et trinômes, suivis financier et opérationnel
- Un système informatique en pleine mutation
- Le capital humain : un enjeu et un investissement essentiel pour la SEM
- Les chiffres-clés de la société
- Le conseil d'administration de la SEM SUD HABITAT

ÉDITO

FAIRE FACE, ENSEMBLE, POUR RECONSTRUIRE DURABLEMENT

Muriel Malfar-Pauga
Présidente du conseil d'administration

L'année 2024 restera gravée dans notre mémoire collective comme un tournant majeur. Un moment de bascule où nos repères ont vacillé, où la stabilité que nous pensions acquise a été profondément ébranlée. La crise insurrectionnelle de mai a marqué la Nouvelle-Calédonie de façon durable : elle a touché nos institutions, perturbé notre quotidien, divisé nos communautés et fragilisé notre modèle de société.

Dans ce climat d'incertitude, la SEM Sud Habitat a su tenir son rôle avec constance et engagement. Elle a démontré qu'une action publique de proximité, lorsqu'elle est portée par des équipes mobilisées et solidaires, peut continuer à répondre à l'essentiel : offrir un logement, garantir un cadre de vie digne, accompagner les plus vulnérables.

Je veux saluer ici la mobilisation remarquable des équipes, leur professionnalisme et leur sens du service public. Grâce à leur travail, plus de 2000 foyers ont pu continuer à bénéficier d'un accompagnement quotidien, même au cœur de la crise.

Mais cette épreuve a mis en lumière les limites de notre modèle actuel. Elle a révélé les fragilités structurelles de nos politiques d'aménagement et l'urgence d'agir différemment. Le logement social ne peut plus être seulement une réponse à la précarité. Il doit devenir un vecteur de reconstruction, de cohésion et de transformation durable.

C'est dans cet esprit que le Conseil d'Administration de la SEM a amorcé une réflexion stratégique de fond. Il nous faut désormais construire un cap nouveau, plus résilient, plus proche des réalités locales. Cela passera par :

- Une gouvernance plus inclusive, en lien étroit avec les collectivités, les habitants et les partenaires économiques ;
- Des partenariats territoriaux renforcés, pour mutualiser les efforts et renforcer l'impact social de nos projets ;
- Une capacité d'innovation réinventée, tournée vers des solutions durables, sobres en énergie, adaptées aux spécificités calédoniennes.

En 2025, nous poursuivrons cette ambition avec détermination. Notre objectif est d'intensifier la rénovation de l'existant, et de contribuer activement à un développement harmonieux et équitable du territoire.

Depuis ma nomination à la présidence du Conseil d'Administration, j'ai fait de la rénovation urbaine une priorité d'action. Non seulement pour redonner vie à des quartiers délaissés, mais aussi pour recréer du lien, de la mixité, et une qualité de vie à la hauteur des attentes de nos concitoyens.

Car au-delà des murs, c'est un projet de société que nous devons réinventer : un habitat digne, solidaire, durable, porteur d'avenir pour toutes les Calédoniennes et tous les Calédoniens.

Merci aux locataires et aux équipes car sans eux, il n'y a pas de SEM Sud Habitat.

2024 : UNE ANNÉE DE COURAGE, DE SOLIDARITÉ ET D'ENGAGEMENT

Maud PEIRANO
Directrice Générale

Il est difficile de poser des mots sur ce que nous avons traversé en 2024. La violence, l'incertitude, l'isolement, la peur parfois. Mais aussi, et surtout, la solidarité, l'écoute, l'engagement sans faille des équipes de la SEM Sud Habitat.

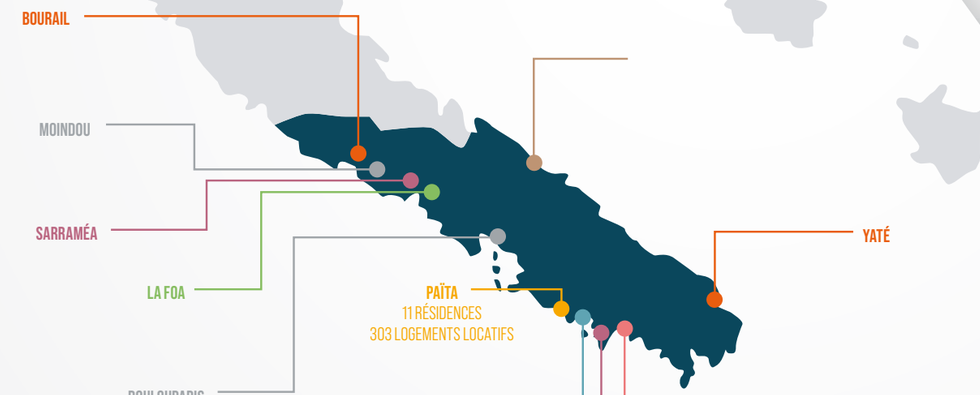
Dès les premiers jours de la crise, nous avons fait le choix de rester présents. Présents pour nos locataires, pour nos partenaires, pour nos collègues. Nous avons inventé de nouvelles façons de travailler, de communiquer, de protéger. Nous avons ouvert des agences temporaires, organisé des permanences, maintenu le lien coûte que coûte. Nous avons aussi écouté, beaucoup. Car derrière chaque logement, il y a une histoire, une famille, une fragilité.

Je suis fière de ce que nous avons accompli ensemble. Fière de voir que nos valeurs – respect, loyauté, solidarité – ne sont pas de simples mots, mais des repères qui nous ont guidés dans la tempête. Fière de constater que, malgré les difficultés, nous avons su préserver l'essentiel : la confiance.

Ce rapport d'activité témoigne de cette année hors norme. Il raconte les défis, les réussites, les doutes aussi. Mais il raconte surtout une équipe soudée, résiliente, profondément humaine. Une équipe qui croit en sa mission, et qui avance, pas à pas, vers un avenir plus serein.

À toutes celles et ceux qui ont contribué à cette aventure collective, je veux dire merci.

RÉALISATIONS 2024



CHIFFRES 2024

2302
LOGEMENTS

2066
FAMILLES LOGÉES

70
RÉSIDENCES

11,45%
MOYEN DE TAUX DE ROTATION

2
CHANTIERS EN COURS
(ERIDAN ET HANAÉ)

56
SALARIÉS

2024 LES MOMENTS FORTS

! CRISE NC 2024 ! GESTION D'UNE CRISE SANS PRÉCÉDENT

La crise a débuté le 13 mai 2024 au soir, par une période insurrectionnelle jusqu'au 28 mai. S'en est suivie une longue période d'insécurité sur l'ensemble de l'agglomération, des difficultés de circulation, un accès routier entièrement coupé avec le Mont Dore sud jusqu'en octobre 2024, compensé en partie par des navettes maritimes mises en place par la province Sud et l'Etat, et plus globalement, des restrictions de circulation sur tout le territoire (couvre-feu) jusqu'en fin d'année 2024.

Cette situation inédite par sa violence et son instabilité pendant de longs mois sur l'ensemble de l'agglomération de Nouméa a eu un impact significatif sur l'entreprise et ses salariés.

ADAPTATION – SOLIDARITÉ

Situé au cœur de ville du centre urbain de Dumbéa, le siège de la SEM a été la cible de plusieurs tentatives d'exactions et d'incendie. C'est notamment grâce à la veille et l'intervention de nos locataires de la résidence attenante de Tanna que les locaux du siège ont pu être préservés.

Le retour au bureau n'a pu se faire que le 11 juin. Dans ce climat d'insécurité et d'incompréhension, la SEM Sud Habitat s'est attachée à poursuivre ses missions, à conserver et entretenir le lien avec ses locataires tout en préservant ses collaborateurs.

Pour permettre la continuité des missions, la SEM Sud Habitat s'est réorganisée :

- contact quotidien de la direction générale avec l'ensemble des salariés via notre messagerie interne Teams : prendre des nouvelles de chacun, donner de l'information sur l'organisation de la SEM et s'assurer de la sécurité de tous malgré des contextes totalement différents selon les quartiers d'habitation ;
- déploiement global du télétravail : acquisition par anticipation de PC portables (prévu initialement fin 2024) et déploiement auprès des salariés à leur domicile pour assurer la continuité de service ;
- ouverture d'une agence temporaire dans les locaux de la SIC à compter du 11/06 : une cinquantaine de locataires a été accueillie dès le premier jour pour une recette de 1,4 millions F CFP.

Cette solution a été pérennisée le 08 juillet dans un autre local de la SIC aménagé du Quartier Latin, offrant aux locataires une alternative durable à un déplacement sur nos locaux de Koutio.

Pour les locataires bloqués sur le secteur du Mont-Dore, une agence temporaire sur la résidence du Jardin des Sens de la SIC au Vallon Dore a également été mise en place à compter de début septembre.

- **renforcement de la sécurité :**
- travaux complémentaires sur le bâtiment du siège afin de prévenir davantage les tentatives d'intrusion,
- sécurité informatique entièrement revue suite aux tentatives d'incendie de nos locaux qui contiennent nos serveurs : migration de notre architecture informatique sur le Cloud garantissant une préservation de nos données en cas de destruction du siège. Cette migration permet également de se prémunir davantage contre les cyberattaques devenues plus nombreuses ;
- au retour au bureau des salariés, adaptation des horaires de travail en présentiel pour tenir compte de la sécurité du quartier : le matin uniquement jusqu'à fin juin puis jusqu'à 15h et enfin 16h (au lieu de 17h) ; cette nouvelle répartition des horaires de travail a finalement été définitivement adoptée.

LES DÉGÂTS SUBIS

Notre agence de Boulari et le local d'archives ont été vandalisés. A fin 2024, les équipes ne l'avaient toujours pas réintégrée, elles l'ont finalement fait en mars 2025 ;

- Notre résidence de Sa Ano, située à la Vallée du Tir, a été victime d'un incendie de véhicule dans le parking souterrain. Les dégâts ont nécessité le passage d'un expert et la fermeture complète du parking. Les résultats de l'expertise étaient encore attendus fin 2024, empêchant la réalisation des travaux de remise en état. De plus, la sécurité de ce quartier n'étant pas pleinement assurée, l'agence en rez de chaussée qui avait été ouverte au public le 08 avril 2024, n'a pas encore été réhabilitée pour envisager sa réouverture.
- Enfin, de nombreux locaux poubelles dégradés, voire incendiés dans différentes résidences (résidence GAWE au Vallon Dore), des bacs poubelles disparus et/ou incendiés (montant du préjudice estimé à 7,5 millions FCFP)

Notre agence de Stella 2 à Païta n'a subi aucun dégât mais est restée longtemps inaccessible compte tenu de l'insécurité au centre ville de Païta. Les permanences ont pu reprendre en septembre.

2024 LES MOMENTS FORTS

! CRISE NC 2024 ! GESTION D'UNE CRISE SANS PRÉCÉDENT

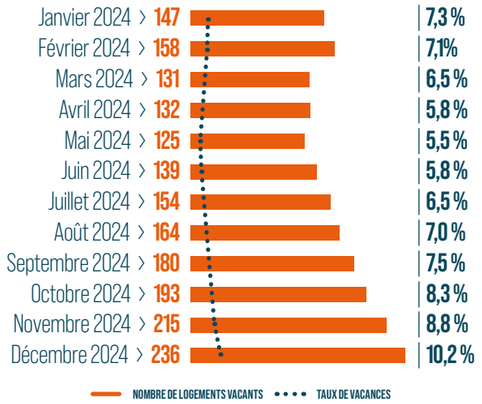
LES IMPACTS DURABLES DE CETTE CRISE SUR LA SEM :
explosion de la vacance et des impayés mettant en péril les ressources de l'entreprise.

A fin 2024, sur 2302 logements en exploitation, 236 (soit 10,2%) sont dits "vacants", sans locataire.
Les raisons sont nombreuses. 75 d'entre eux sont entre les mains des techniciens et les prestataires pour une remise en état mais 161 sont dits de "vacance commerciale", c'est-à-dire que les chargés de l'attribution interrogent le fichier central de la Direction de l'Emploi et du Logement auquel tout demandeur d'un logement social doit être inscrit pour proposer des logements prêts à de nouveaux locataires.
Cependant, les destructions d'entreprises depuis mai 2024, ont entrainé une perte d'emploi sans précédent, fragilisant l'économie des familles, ce qui réduit le nombre de demandeurs qui ont les ressources nécessaires pour pouvoir entrer dans un logement.

Les rotations qui existaient sur certaines résidences avant mai, se généralisent à présent, en priorité sur les quartiers qui ont été particulièrement touchés pendant les émeutes (ex: Vallée du Tir, Pic aux Chêvres) ou trop éloignés par l'absence de transport en commun (ex : résidences du Vallon Dore) ou tout simplement par manque de ressources des demandeurs. **A fin 2024, le taux de rotation moyen est de 11.45%.**

7,1%	Taux de vacance moyen sur l'année 2024
6,0%	Taux de vacance moyen 1er semestre
8,3%	Taux de vacance moyen 2e semestre
9,56%	Taux de variation de l'impayé 1 an glissant sur l'année 2024
4,3%	Taux à fin avril 2024

Évolution de la vacance en 2024 (nb de logement vacants)


Janvier 2024 147 7,3 %
Février 2024 158 7,1%
Mars 2024 131 6,5 %
Avril 2024 132 5,8 %
Mai 2024 125 5,5 %
Juin 2024 139 5,8 %
Juillet 2024 154 6,5 %
Août 2024 164 7,0 %
Septembre 2024 180 7,5 %
Octobre 2024 193 8,3 %
Novembre 2024 215 8,8 %
Décembre 2024 236 10,2 %
NOMBRE DE LOGEMENTS VACANTS
TAUX DE VACANCES

9,56 %
TAUX DE VARIATION DE L'IMPAYÉ 1 AN GLISSANT SUR L'ANNÉE 2024

7,1 %
TAUX DE VACANCE MOYEN SUR L'ANNÉE 2024

4,3 %
TAUX À FIN AVRIL 2024

La commune de Dumbéa est la plus touchée avec **105 logements vides,** suivie par la ville du Mont-Dore.

C'est à Païta et Nouméa que les rotations sont moindres avec des résidences à faible vacance commerciale par la situation calme et la typologie (maison) sur Païta pour l'essentiel et la proximité du travail, des démarches, etc pour Nouméa malgré les quartiers jugés sensibles (Kaméré, Rivière salée, Montravel).

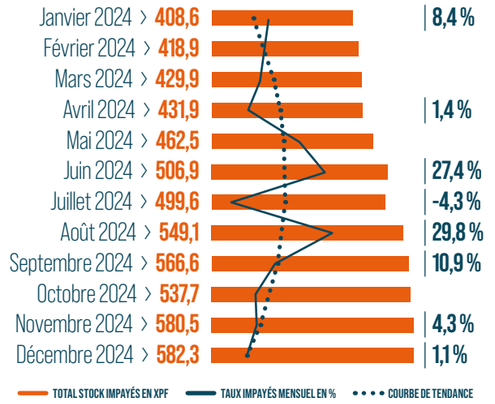
Toute l'équipe de DGLC s'est fortement mobilisée pour endiguer la progression des impayés. L'équipe administrative et financière (DAF) pour aider la gestion locative, a produit un énorme travail sur la production d'indicateurs en créant des tableaux de bord adaptés à chaque trinôme, véritables outils de pilotage mis au service des équipes pour une lecture plus rapide et fluide des données.

CHIFFRES GLOBAUX

IMPAYÉS	MONTANTS (en XPF)	NOMBRE DE DOSSIERS
PRÉSENTS (Pré-contentieux)	121 057 053 XPF	891
PRÉSENTS (Contentieux)	198 945 072 XPF	421
TOTAL IMPAYÉS PRÉSENTS	320 002 125 XPF	1 312
TOTAL IMPAYÉS SORTANTS	262 278 729 XPF	689
TOTAL IMPAYÉS	582 280 854 XPF	2001

IMPAYÉ MOYEN PRÉSENT 243 904 XPF
IMPAYÉ MOYEN SORTANT 380 666 XPF

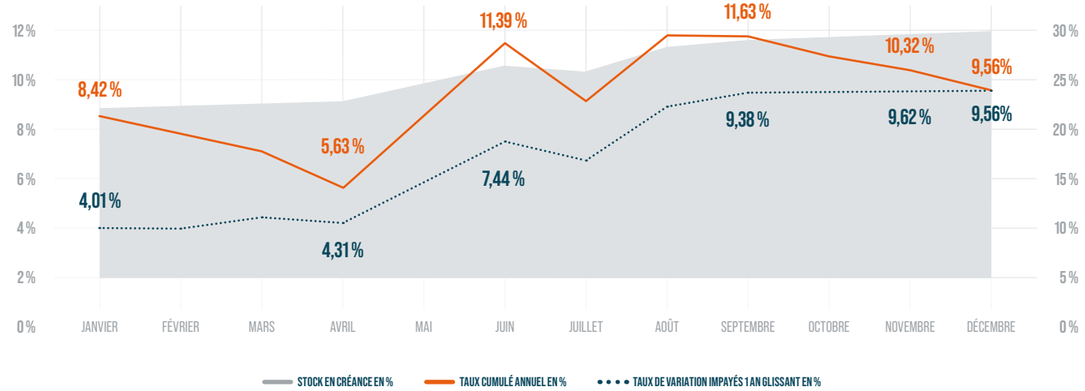
IMPAYÉ MENSUEL CONSTATÉ ET PROJETÉ À DÉCEMBRE (en M.XPF)


Janvier 2024 408,6 8,4 %
Février 2024 418,9
Mars 2024 429,9
Avril 2024 431,9 1,4 %
Mai 2024 462,5
Juin 2024 506,9 27,4 %
Juillet 2024 499,6 -4,3 %
Août 2024 549,1 29,8 %
Septembre 2024 566,6 10,9 %
Octobre 2024 537,7
Novembre 2024 580,5 4,3 %
Décembre 2024 582,3 1,1 %
TOTAL STOCK IMPAYÉS EN XPF
TAUX IMPAYÉS MENSUEL EN %
COURBE DE TENDANCE

2024 LES MOMENTS FORTS

! CRISE NC 2024 ! GESTION D'UNE CRISE SANS PRÉCÉDENT

TAUX IMPAYÉS ET ÉVOLUTION DU STOCK (en %)



La crise et les nouvelles orientations politiques qui en ont découlé ont entièrement remis en question les projets en cours et plus largement la stratégie de développement de l'entreprise ainsi que son plan d'affaires établi lors de la recapitalisation finalisée moins d'un an avant, en septembre 2023. Face à la dégradation forte des indicateurs principaux de vacance et d'impayés et des perspectives pour l'entreprise, la direction générale a renforcé les outils de pilotage et de planification de la société, de prévisions financières de la SEM et sa gestion rigoureuse de la société au quotidien, afin de préserver l'entreprise, de tenir informés ses actionnaires et rassurer ses salariés.

Néanmoins, cette dégradation et la suspension des opérations nouvelles programmées en 2024, impactent lourdement les ressources de la SEM Sud Habitat.

NOS PRINCIPALES RÉUSSITES PENDANT LE PLUS FORT DE LA CRISE

- **Paiement des fournisseurs par la direction administrative et financière** (DAF) **dans les délais habituels** (30 jours) voire réduits malgré les blocages **pour ne pas aggraver leurs situations financières :** réorganisation temporaire de l'équipe et de la chaine de traitement des factures pour y parvenir en lien étroit avec les équipes d'entretien ;

- **Appel des familles locataires par la direction de la gestion locative et de la clientèle** (DGLC) **pour connaitre leur situation, écouter leurs besoins, les orienter le cas échéant et les informer de notre réorganisation.** Le nombre de dossiers d'aide au logement a doublé pendant cette période afin d'accompagner au mieux les locataires à affronter la crise et garder leurs logements.

- **Visite de nos résidences** par binôme dès que la sécurité du quartier l'a permis **afin d'évaluer les dégâts et effectuer les travaux de remise en état prioritaires,** principalement liés à l'insalubrité causée par l'absence de collecte de déchets et de nettoyage des parties communes. Dans certaines résidences, les locataires se sont mobilisés ensemble pour assurer eux-mêmes la salubrité de leur environnement.

- **Vigilance interne, accompagnement des équipes, soutien lorsque c'était nécessaire, ont permis à chacun de rester impliqué dans ses missions malgré les difficultés ressenties ;** plus largement à l'entreprise de conserver une cohésion d'équipe exemplaire, une solidarité entre salariés face aux défis qu'a généré cette crise.

La SEM reste entièrement mobilisée, le travail continue ! Les aspects plus précis de l'activité des directions en 2024 seront présentés dans les pages suivantes. La SEM aura démontré une nouvelle fois en 2024, que la cohésion, la solidarité, l'engagement, l'entraide, la communication, lui confèrent une agilité qui lui permet de réussir une nouvelle fois à s'adapter, à continuer d'évoluer.

2024 LES MOMENTS FORTS

! LES AUTRES MOMENTS FORTS ! DE L'ANNÉE 2024

Remise du prix du Concours de Noël 2023

Ouverture de la nouvelle agence SEM SUD Habitat

Livraison APRAH à l'Ile des Pins

01 JANVIER

- **Remise du prix du Concours de Noël 2023** pour le plus beau balcon ou jardin décoré au sein de nos résidences
- **Livraison des travaux de résidentialisation** de Takutéa 2 et 2bis
- **Livraison d'une maison LAPS** sur Apogoti à Dumbéa

03 MARS

- **Pose de la 1ère pierre** de l'extension de l'EHPAD
- **Passage de NC1ère**, chaîne TV pour mettre en valeur notre travail et nos réflexions sur l'adaptation des logements et sur la transition énergétique
- **Participation active au Congrès de l'Habitat** de la province Sud
- **Signature de la convention de partenariat** avec Aquitanis
- **Livraison d'une réalisation APRAH** à Rivière Salée

04 AVRIL

- **Réalisation de la fresque** sur la résidence ARAWA **avec les enfants de la résidence** (coordination assurée dans le cadre de l'Assistance à maitrise d'Usage)
- **Ouverture de la nouvelle agence SEM SUD Habitat** sur la résidence SA ANO à la Vallée du Tir
- **Formation sur le nouvel ERP Tegia** (progiciel de gestion locative et comptable)
- **Livraison APRAH à l'Ile des Pins** (en présence de la présidente du CA)

05 MAI

- **Démarrage du chantier du dojo APOLIMA**

07 JUILLET

- **Réouverture complète au public sur les horaires habituels**

08 AOÛT

- **Tenue exceptionnelle du CA puis de l'AG de clôture des comptes 2023** qui n'a pas pu se tenir avant le 30 juin 2024 compte tenu de l'impossibilité de réunir les administrateurs puis les actionnaires en juin.

09 SEPTEMBRE

- **Livraison de l'appartement témoin** de la résidence Hanae (Païta)
- **Congrès de l'USH**- Interventions de la présidente du conseil d'administration, **Mme MALFAR-PAUGA**, uniquement afin de témoigner de la situation de crise de la Nouvelle-Calédonie

10 OCTOBRE

- **Livraison d'un chantier APRAH** à Logicoop (Nouméa)

11 NOVEMBRE

- **Réunion du Conseil d'administration** (atterrissage 2024 et budget 2025)
- **Election du 1er Comité d'Entreprise de la SEM Sud Habitat**

12 DÉCEMBRE

- **Partenariat avec la Croix Rouge** pour la livraison de colis alimentaires aux familles de la SEM les plus démunies
- **Livraison de 4 chantiers APRAH** : rénovation de 2 villas sur Dumbéa et 2 au Mt-Dore.
- **Livraison maison LAPS** à Dumbéa (Nondoué) en présence de la présidente du CA et de la nouvelle commissaire déléguée de la province Sud.

MMe Malfar-Pauga au congrès USH

Congrès de l'USH

Partenariat avec la Croix Rouge

DIRECTION DE LA **GESTION LOCATIVE** & **CLIENTÈLE**

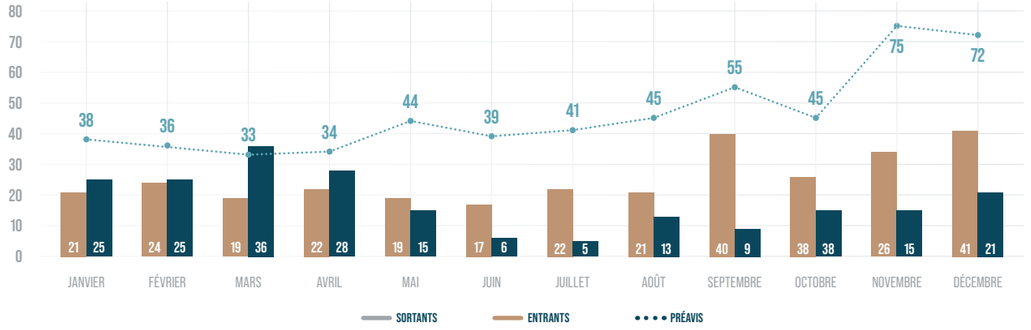
Jean-Marc BURETTE
Directeur

- 1 assistante de direction
- 3 secrétaires d'accueil
- 5 agents de gestion locative
- 1 responsable de l'attribution
- 1 chargé d'attribution de logement
- 2 chargés du contentieux
- 5 conseillères sociales
- 1 agent chargé des pré-visites

L'ATTRIBUTION, **LA MISSION "PIVOT"** DU SERVICE DE LA GESTION LOCATIVE

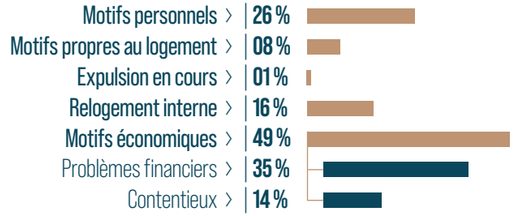
Suite à la crise survenue depuis mai 2024, le service est confronté à une explosion des départs. En effet, dès le mois de mai, le nombre de nouveaux entrants dans le parc de la SEM est en-deçà du nombre de locataires qui quittent leur logement. Puis le nombre de départs s'accélère creusant davantage le déséquilibre.

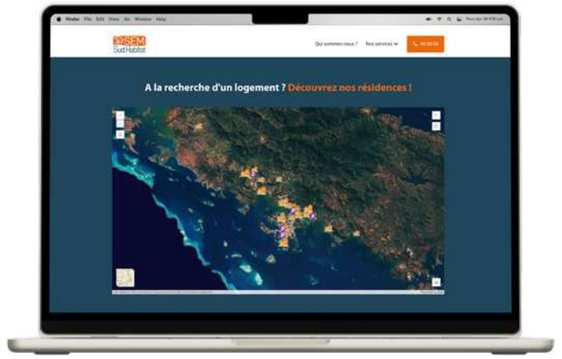
MOUVEMENTS LOCATAIRES EN 2024 (nombre de dossiers)



Les résiliations de baux ont des causes multiples. Les chiffres ci-contre reflètent le déclaratif des locataires lors de leur demande de résiliation de bail. La plus grande part (49%), sont du fait de problèmes financiers, dont 14 % en contentieux, qui se sont accrus au cours de l'année 2024.

Le relogement interne concerne le plus souvent des familles dont la catégorie ne correspond plus au logement occupé ou suroccupé (avec des membres de la famille qui se sont greffés au logement du principal locataire du fait de la perte de leur logement ou de moyens financiers).


Motifs personnels › 26 %
Motifs propres au logement › 08 %
Expulsion en cours › 01 %
Relogement interne › 16 %
Motifs économiques › 49 %
Problèmes financiers › 35 %
Contentieux › 14 %



semsudhabitat.nc

Dans ce contexte de crise, parmi les motifs personnels, environ 8% des locataires indiquent résilier leur bail car ils quittent la Nouvelle-Calédonie.

Sur 14 situations présentées au CCAPEPS (Comité de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions en province Sud) 3 expulsions ont eu lieu (aux mois d'avril, septembre et décembre). Elles ont concerné des contentieux financiers, engagés bien avant la crise de 2024.

La crise a accentué les exigences des locataires quant à leur choix de secteur et d'habitation.
Afin de retrouver une tranquillité résidentielle pour nos locataires, les équipes se sont attelées, à compter de septembre 2024, à traiter le sentiment d'insécurité des locataires, à agir avec fermeté lors des troubles de voisinage avec l'aide de tous les acteurs concernés (communes, police, gendarmerie).

Malgré ce constat difficile, l'équipe attribution reste entièrement mobilisée et multiplie les contacts. Elle s'attache également à accompagner toute demande de relogement, notamment liée à un sentiment d'insécurité ou pour permettre aux habitants de se rapprocher de leur travail compte tenu de l'absence de transport en commun.

Depuis septembre 2024, l'équipe s'est renforcée d'un agent dédié aux pré-visites avant l'état des lieux de sortie. Auparavant au service de l'entretien du patrimoine en charge des états des lieux de sortie, cet agent a la charge de l'évaluation de l'état du logement ainsi que des éventuels dommages avant la sortie des familles et la réalisation de l'état des lieux. Il apporte son expertise aux familles pour leur permettre d'effectuer les nettoyages, petits travaux de remise en état qui réduiront les coûts lors de l'état des lieux de sortie. Il s'assure également que les conditions de sortie de bail soient respectées. Il permet une transition plus fluide entre les locataires et les chargés de l'entretien du patrimoine qui se chargent des travaux de remise en état du logement.

Enfin pour soutenir l'équipe chargée de l'attribution, une démarche est engagée pour valoriser la qualité de nos logements. Des campagnes de communication sont en préparation via les réseaux sociaux et **le site internet semsudhabitat.nc modernisé qui contient désormais une cartographie permettant de localiser nos résidences dans les différents quartiers de l'agglomération.** Bientôt, des photos des résidences et des logements viendront enrichir notre site internet et permettront à l'équipe d'attribution d'améliorer sa communication auprès des futurs locataires.

LA FORCE DE LA SEM : L'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES "POST-CRISE"

Si le sentiment "d'impuissance" est dit du bout des lèvres par les équipes de la gestion locative, une grande énergie est déployée pour écouter, orienter, guider, conseiller.

Ainsi, les agents de gestion locative et les conseillères sociales se sont coordonnés pour :

- Garantir le suivi et l'accompagnement des familles en difficulté sociale afin de les maintenir dans leur logement,
- Reprendre de façon restreinte les visites à domicile afin de rencontrer les familles en difficulté (impayés et/ou problèmes comportementaux) et identifier les plus fragilisées par la crise. Ces dernières ont été ainsi destinataires de colis alimentaires délivrés en partenariat avec la Croix Rouge sur 3 mois à compter de novembre 2024
- Accompagner les familles dans leurs demandes d'aides sociales, malgré un manque de visibilité sur celles-ci. La crise du mois de mai a considérablement augmenté les demandes d'aides au logement.
- **902 foyers bénéficient de l'aide au logement à fin décembre 2024,** pour un montant mensuel de 38 536 409 XPF. Si pendant 3 mois, la SEM était dans l'incertitude de la continuité des aides, celles-ci ont finalement été remboursées à la SEM grâce à une avance réalisée par le FSH, redonnant davantage de perspectives à la trésorerie de la SEM.

Les outils de gestion en cours d'automatisation rendent plus performants et réactifs les agents et les décisions stratégiques sont facilitées par une analyse rendue plus pointue.

902 foyers
bénéficient de l'aide au logement au 31/12/2024

1500 dossiers d'aides
réalisés en 2024 (1ère demande 20%, renouvellement 50%, révision 30%)

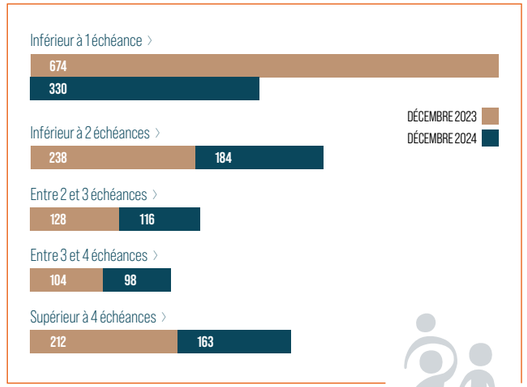
444 dossiers contentieux
suivis mensuellement (moyenne 2024)

Les 5 trinômes composés d'un agent de gestion locative, d'une conseillère sociale et d'un agent chargé du patrimoine reçoivent les indicateurs opérationnels adaptés à leur parc (vacance, impayés, réclamations locataires en cours, logements en cours de réhabilitation, etc), permettant de piloter davantage leur activité et la réévaluation des priorités si besoin. Une réunion mensuelle avec la direction générale permet d'échanger sur les situations particulières et de prendre les décisions concertées nécessaires pour clore des problématiques plus complexes.

LA MAITRISE DES IMPAYÉS AUTANT QUE POSSIBLE

Les dossiers qui passent en contentieux augmentent rapidement à partir de juin 2024, mais les agents chargés du contentieux ne faiblissent pas non plus devant la tâche : les chiffres fléchissent sur la fin de l'année 2024 grâce à une gestion active de l'ensemble des dossiers en situation d'impayés, coordonnée par cette cellule.

On peut constater ainsi que les efforts conjugués de la direction de la gestion locative et de la clientèle produisent leur effet avec, par rapport à l'année 2023, une meilleure gestion et un plus grand impact du travail fourni en contenant l'évolution du stock d'impayés des locataires présents et en précontentieux par rapport à la situation exceptionnelle rencontrée dans le cadre de cette crise.



Les dossiers d'impayés des locataires présents dans le parc de la SEM, inférieurs à 1 échéance représentent 37,7% (330) du nombre total de dossiers représentant à eux seuls, une dette de 12 737 221 XPF.

SÉCURISATION, PROXIMITÉ ACCRUE POUR UN MEILLEUR ACCOMPAGNEMENT

La sécurisation des résidences est une priorité. Les échanges avec les forces de l'ordre, les associations, les convocations des familles associées aux troubles ont permis la levée de tous les campements et la reprise du terrain auprès des locataires par l'ensemble des équipes. Afin de reprendre le contact sur le terrain, les déplacements se sont organisés en binôme sur les secteurs sensibles.
Malgré la crise et l'arrêt des autres financements, la SEM a maintenu, en collaboration avec le FSH, la **prestation de médiation sociale opérée par la Croix Rouge** depuis 2 ans sur les résidences de Dumbéa sur Mer. Elle a confirmé être un précieux complément au travail de nos équipes pour renouer le dialogue sur les résidences APOLIMA, ARAWA, TAKUTEA, qui restent des secteurs sensibles. Les interventions de la Croix Rouge ont permis notamment d'accompagner les habitants dans leurs différentes démarches administratives.

DIRECTION DE L'**ENTRETIEN** DU **PATRIMOINE** ET DE LA **RÉNOVATION**

Nicolas MARTINEZ
Directeur

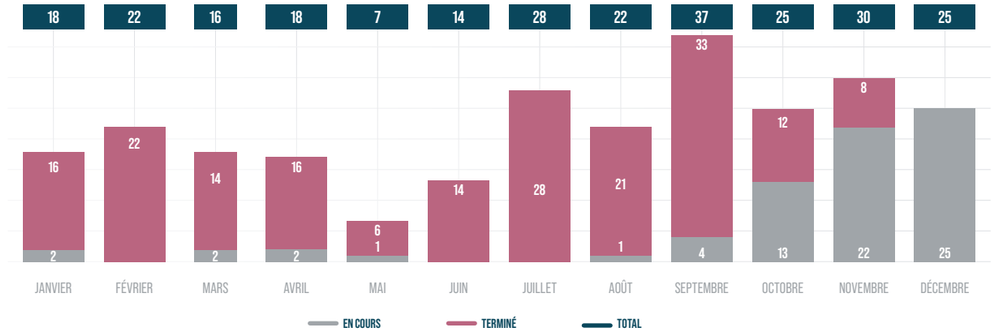
- 1 assistante technique
- 1 secrétaire administrative technique
- 1 responsable technique
- 2 ACP chargés des gros travaux
- 5 agents chargés du patrimoine

Les missions principales des agents chargés du patrimoine (ACP) sont de répondre aux sollicitations techniques des locataires, de gérer l'entretien courant des résidences et de proposer des travaux d'amélioration.
Il leur revient également d'établir une programmation sur le long terme, afin d'assurer la pérennité du patrimoine, et de permettre aux locataires de la SEM d'avoir des logements et plus largement des résidences en bon état, en collaboration avec les autres services.

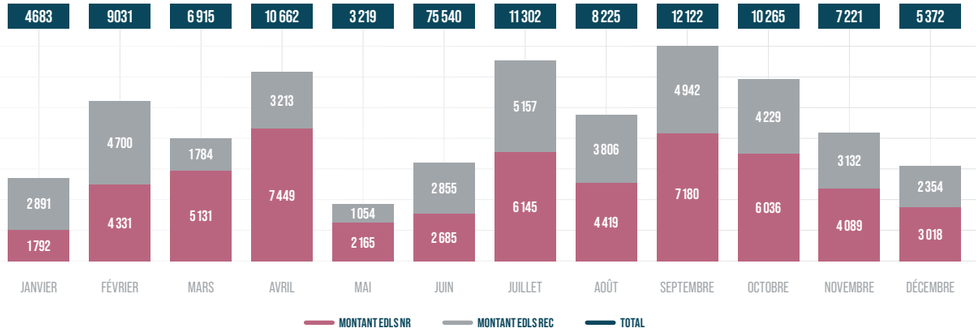
LES ÉTATS DES LIEUX DE SORTIE REPRIS PAR LES ACP : UNE ACTIVITÉ RECORD

Auparavant gérés par un agent spécifique, les états des lieux de sortie ont été replacés au cœur de la mission des ACP compte tenu de l'explosion des sorties à la suite de la crise insurrectionnelle de mai 2024.

ÉTAT DES EDLS/MOIS EN 2024 (nombre de dossiers)



COÛTS GLOBAUX EDLS/MOIS EN 2024 (en KXPF)



Le montant des travaux suit la même courbe que le nombre d'EDLS mais la part "non récupérable" reste toutefois très importante.
Rénover les appartements suite aux départs des locataires, maitriser les délais et faciliter la remise en location des biens pour limiter au maximum la vacance est un exercice quotidien qui prend part à la pérennité du patrimoine locatif de la SEM.

Compte tenu du nombre d'états des lieux que chaque ACP a dû prendre en charge et du manque de perspective de relocation dans certaines résidences, les travaux de remises en état ont été priorisés suivant les besoins de la cellule attribution de la DGLC. En complément, une sécurisation renforcée est effectuée sur les logements qui ne sont pas reloués immédiatement pour éviter le vandalisme.

+76 % d'états des lieux de sortie
RÉALISÉS AU SECOND SEMESTRE 2024 (MOYENNE)

RÉCLAMATIONS, TRAVAUX D'ENTRETIEN DU PARC LOCATIF : UNE VOLONTÉ CONTINUE D'EFFICACITÉ DU SERVICE

Une autre part importante du service technique de la SEM est de répondre aux réclamations des locataires dans les meilleurs délais.

Dans la gestion de la réclamation, le fonctionnement des 5 trinômes par secteur géographique avec 1 agent de gestion locative (AGL), un agent chargé du patrimoine (ACP) et une conseillère sociale permet une meilleure coordination pour résoudre rapidement les sollicitations des locataires.

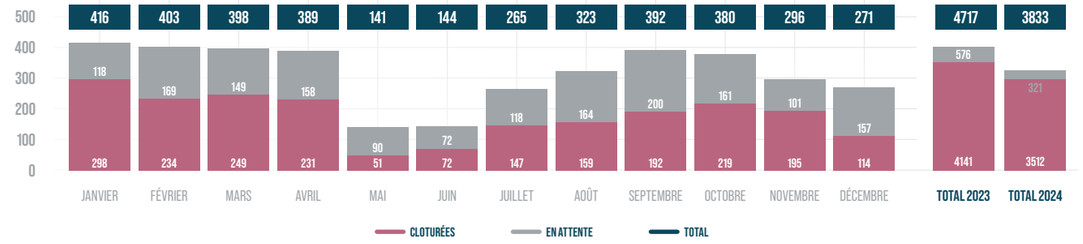
Contrairement à ce qui aurait pu être à craindre, le patrimoine de la SEM a été relativement préservé pendant la crise insurrectionnelle. Le nombre de réclamations de l'année 2024 est nettement moindre qu'en 2023. Malgré la permanence téléphonique maintenue en continu pendant la phase insurrectionnelle de la crise, les réclamations ont été particulièrement réduites.

Dans le cadre des émeutes, **la SEM Sud Habitat a privilégié le maintien de la salubrité de ses résidences, et a engagé les dépenses nécessaires** pour pallier le défaut de collecte des ordures ménagères et encombrants par les communes. Elle a dû également renouveler une grande partie de ses bacs brûlés, **pour un montant estimé à 7,5 MF.**

Pour autant, les dépenses liées à l'entretien ont été maîtrisées.
Budgétées à 165 MF, le réalisé 2024 est contenu à 156 MF.
Ce poste comprend l'entretien courant des résidences à la charge du propriétaire (charges non récupérables), ainsi que les travaux liés aux états des lieux d'entrée et de sortie, hors part locative.

Concernant l'entretien courant, au-delà de l'inflation systémique, la SEM Sud Habitat continue de structurer sa gestion au travers de contrats d'entretien qui ont été entièrement renouvelés en 2024 sur de nouveaux cahiers des charges, afin de mieux maîtriser les dépenses d'entretien tout en assurant la pérennité de son parc.

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS PAR MOIS ET PAR ANNÉE (nombre de dossiers)



TRAVAUX DE GROS ENTRETIEN DU PARC LOCATIF : LA PRÉSERVATION DU PATRIMOINE, UN ENJEU MAJEUR

La gestion de la maintenance préventive et curative des bâtiments et de leurs équipements, la réalisation des opérations de gros entretien (renouvellements de composants et travaux d'amélioration), afin de garantir la pérennité du patrimoine et conserver son attractivité et limiter la vacance commerciale est amorcée et organisée dans le respect des budgets pour maintenir les grands équilibres financiers.

Les dépenses de gros entretien de l'exercice 2024 sont inférieures au budget et au PPIE présentés au budget 2024, puisqu'elles ont été réalisées à hauteur de 97 MF pour un budget de 111 MF.
Dans la mesure du possible, la SEM Sud Habitat a substitué à des travaux programmés en 2024 mais non réalisables en 2024, des travaux prévus en 2025 et réalisables (exemple de reprises de confortement de talus).

Parmi les principales dépenses de gros entretien, on note les travaux liés à des malfaçons, les travaux de VRD, les travaux liés au remplacement de pompes à chaleur, les travaux d'entretien des toitures, et les aménagements intérieurs.

La réfection de logements sinistrés suite à des malfaçons représente environ 52 MF pour l'année 2024, en nette progression par rapport aux années passées, car les états des lieux sont souvent l'occasion de constater des désordres importants, mais non signalés par les locataires :

- Réalisation de douches à l'italienne dans différents logements lorsque l'étanchéité n'est plus assurée par les bacs de douche existants. Cette problématique concerne toutes nos anciennes résidences.
- Sur la résidence Erromango au Mont-Dore, à la suite de malfaçon sur le carrelage, dépose intégrale de la chape et du revêtement de sol sur 2 logements pour 1,4 MF ;
- Egalement sur la commune du Mont-Dore, résidences Makatea et Takaroa, dépose/repose intégrale du revêtement de sol sur trois logements pour 2,3 MF.

AU TITRE DE REMPLACEMENT DE COMPOSANTS ET TRAVAUX D'AMÉLIORATION, **LA SEM SUD HABITAT AURA DÉPENSÉ EN 2024, 214 MILLIONS DE FCFP.**

Ravalement façade Takutea 2

Rénovation appartement

Travaux requalification Arue

Agrandissement terrasse Orona

Sur les résidences TAKUTEA 2 et TAKUTEA 2bis se sont opérés des travaux de résidentialisation dans le cadre des subventions du contrat de développement 2023 déjà allouées et programmées au PPIE 2023-2024 : ravalement de façades, pose de nouvelles clôtures et de portails sécurisés.
Les travaux de rénovation se poursuivront sur Takutea 2 par la réfection des enrobés de parking programmée en 2026.

Par ailleurs, la mise en œuvre de panneaux photovoltaïques et de ballons pour la production et le stockage d'eau chaude sanitaire a été finalisée sur les résidences de KOLOVAI à Païta, de MAKATEA au Mont Dore, CIKOBIA 1 et 2, NAKAE, MAKOGAI, VATOA 1, sur la commune de Nouméa et TARETI/MOROUETI, sur la commune de Dumbéa. Ces anciennes résidences ne bénéficiaient pas jusqu'à présent de cet équipement, dont l'installation aura coûté environ 150 MF.

Près de 2.8 kms de clôture ont été remplacés sur les résidences de VATOA 1 à Nouméa, KOLOVAI à Païta, TARETI/MOROUETI, MANGAREVA sur la commune de Dumbéa.

Enfin, l'année 2024 a permis la finalisation de l'opération de requalification urbaine sur la résidence ARUE sur le Mont-Dore (budget final de 82 MF) et la poursuite de l'opération sur les résidences ARAWA et ORONA sur la commune de Dumbéa (enveloppe budgétaire de 207 MF).

2024 a ainsi été une année de défis pour maitriser les équilibres, et garantir la pérennité du patrimoine de la SEM SUD Habitat dans un contexte économique et sécuritaire compliqué.

Ravalement résidence Tamanou

DIRECTION DE LA **PRODUCTION** & DU **FONCIER**

Edouard MOULIN
Directeur

- 1 assistante de direction
- 1 superviseur de travaux
- 2 chargés d'opérations
- 1 assistante Aco's

UNE ANNÉE DE GPA INTENSE SUR LES LIVRAISONS DE 2023

L'année 2023 avait été marquante par sa cadence de livraisons avec la réception de 157 logements neufs et 5 réhabilités et ce sont ces logements qui restent au cœur des attentions de la direction de la production et du foncier (DPF) pendant l'année qui suit : la période de 12 mois de Garantie de Parfait Achèvement (GPA).

La garantie de parfait achèvement est un dispositif de protection légal conçu pour protéger le maître d'ouvrage contre les défauts et désordres signalés par voie de réserves mentionnées au procès-verbal lors de la réception des travaux, mais également ceux qui peuvent apparaître dans l'année suivant la réception des travaux et qui sont signalés par le propriétaire.

Ce sont, de façon majoritaire, les locataires qui prennent possession des lieux et des équipements, qui dressent les signalements à la SEM : Défauts de plomberie, étanchéité approximative des menuiseries, infiltrations, finitions incomplètes, carreaux fêlés, fissures...
Cette garantie est essentielle car elle permet au propriétaire de s'assurer que le travail est conforme aux règles de l'art et à ses attentes. Elle impose aux entreprises d'assumer les éventuelles erreurs ou malfaçons en réparant tous les désordres signalés, sans frais supplémentaires.

Sur l'année 2024, plus de 450 signalements ont été enregistrés.
A fin 2024, sur ces 450 signalements, 396 ont été traités et clôturés, malgré la crise qui a impacté la réactivité des entreprises pour agir.

Ceux qui restaient ouverts au 31/12/2024 étaient, soit des réclamations ouvertes dans les derniers jours de l'année, soit des sujets nécessitant plus d'investigations. Elles seront finalement toutes clôturées en 2025.

Livraison résidence Prés fleuris

Livraison résidence Ringway

LA SEM EXIGEANTE SUR LA QUALITÉ DE SES CONSTRUCTIONS ET INTRANSIGEANTE SUR LES MALFAÇONS

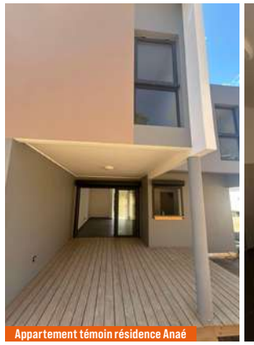
Depuis 2022 que subsistaient des désordres non résolus, les résidences de NEKOO BE et YAHOUE font l'objet de procédures judiciaires à l'encontre des entreprises concernées. La décision de poursuite nécessite des expertises, de l'analyse et compilation de données, des missions pour lesquelles la coordination de l'équipe est primordiale.

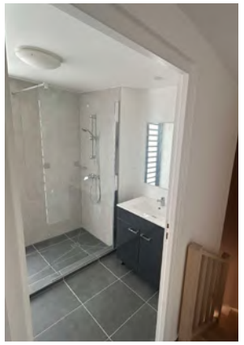
D'une manière générale, la SEM a toujours œuvré à l'amélioration technique du cahier des charges de la conception de ses résidences. Puis elle s'investit dans le suivi rigoureux de ses chantiers afin de détecter des éventuelles malfaçons, leur traitement et l'optimisation de la mise en œuvre pendant la phase chantier, pour que l'entretien ultérieur soit facilité et durable.

La constante amélioration des projets a permis la construction de belles résidences à taille humaine avec peu de logements (comme Le Récif sur Nouméa 6 logements, Ringway sur Dumbéa avec 9 logements ou encore Les Prés fleuris sur Païta qui comporte 12 logements) correctement intégrées dans leur environnement urbain où la qualité des logements a été la priorité.

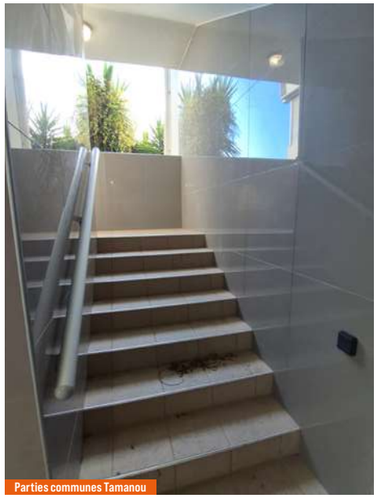
OPÉRATIONS NEUVES EN CHANTIER

Les travaux de la résidence Hanaé (46 maisons jumelées en duplex, à Païta) se poursuivent en 2024, ainsi que l'opération l'ERIDAN (42 logements en collectifs et individuels situés à Apogoti), **soit 88 logements en locatif aidé** (LLA/LLT), représentant **un total de 2,1 milliards de FCFP d'études et de travaux.**


Appartement témoin résidence Anaé



Chantier Hanaé


Parties communes Tamanou

Les opérations MAHALE et l'EMERILLON situées dans le quartier d'Auteuil à Dumbéa ont quant à elles été mises en chantier au début de l'année 2024, mais ont dû être suspendues suite aux émeutes.

Les conséquences des émeutes de mai 2024 entrainent l'annulation de l'acquisition de 12 villas F5 sur le secteur de Nogouta à Païta.
Ainsi, il n'y a eu aucune livraison au cours de l'exercice 2024. Le patrimoine locatif en exploitation reste identique à 2023 avec 2302 logements au 31 décembre 2024.

CHANTIER D'EXTENSION DE L'EHPAD DE TINA

Livré à mi-2021, l'EHPAD de Tina accueille 70 résidents au sein de 5 unités adaptées aux besoins spécifiques de chacun. Fort de ces trois années d'expérience, l'EHPAD de Tina s'agrandit pour compléter l'offre d'accueil à horizon 2026, avec 26 lits supplémentaires et 5 places en accueil de jour.
Le principe d'aménagement de l'EHPAD repose sur la juxtaposition de petites unités d'hébergement de 14 lits chacune, reliées entre elles par un espace regroupant services, restauration, activités, et équipements médicaux. Cette disposition permet à chaque senior d'ajuster son expérience de l'EHPAD à sa dépendance et son évolution. Elle facilite également la prise en soins et la coopération des différents acteurs.
Pour répondre aux besoins des calédoniens, deux unités spécialisées sont aujourd'hui en fonction : 1 unité protégée Alzheimer et maladies apparentées, et une unité pour les personnes vieillissantes en situation de handicap.

La 1ère pierre de l'extension de l'EHPAD de Tina a été posée le 19 mars en présence de la présidente du CA, le président d'ACBV, le vice-président, le directeur général de MBV, tous 3 ayant fait le

Extention de l'EHPAD de Tina

déplacement depuis Montpellier, la directrice générale de la SEM Sud Habitat et son adjointe, ainsi que la directrice de l'EHPAD de Tina.

Grâce à cette extension, l'EHPAD de Tina confirme sa volonté de répondre au besoin des calédoniens d'un accueil spécialisé de leurs aînés : une nouvelle unité de 14 lits, dédiée aux résidents souffrant de la maladie d'Alzheimer, est ainsi prévue sur le niveau bas, complétée d'une offre de cinq places en accueil de jour.

Le coût de ce projet est d'environ 730 MF, dont 600 MF de travaux, pour 1300 m2 de SHON et 2800m2 d'espaces verts.

La SEM assure le portage financier du projet et apporte son expertise technique en construction et gestion de patrimoine immobilier. Ses deux actionnaires principaux, la province Sud et la Caisse de Dépôts et Consignations – Banque des Territoires s'impliquent également en nom propre : la Caisse de Dépôts et Consignations – Banque des Territoires via un prêt bancaire, et la province Sud au travers de la garantie de ce prêt.

Le projet a également été bâti en lien étroit avec la Ville de Nouméa, qui possédait le foncier sur lequel sera construite l'extension, ainsi qu'avec la Nouvelle-Calédonie, dans le cadre du dispositif de défiscalisation locale.

Premières pierres de l'EHPAD de Tina

UNE ACTIVITÉ CONTRAINTE : LE REBOND AGILE VERS DES PROJETS ANNEXES ET TRANSVERSES

Au-delà des nouvelles opérations de construction neuves en diminution importante en 2024 et dont la continuité n'est pas assurée, l'essence même de la direction de la Production et du Foncier (DPF) est de participer à la stratégie de développement de l'entreprise et à sa gestion foncière ou de s'impliquer dans des programmes innovants.

Nouer des partenariats pour enrichir nos idées et nos compétences :

Un lien s'est créé depuis plus de 2 ans avec la société Aquitanis, bailleur important de la région bordelaise qui était venu réaliser un diagnostic de la résidence Takutea en 2022 puis a reçu le directeur de DPF pour des rencontres et des visites lors de la dernière mission de la SEM dans l'hexagone en septembre 2023.

Puis les échanges se poursuivant régulièrement, à l'occasion de la nouvelle venue de Jean-Luc Gorce, invité pour le congrès de l'habitat par la province Sud. Une convention de partenariat a été signée le 14 mars, en présence de la présidente du conseil d'administration.

Cette convention a pour objectif d'accompagner la SEM grâce à l'expérience et expertise des équipes d'Aquitanis sur quatre sujets :

- la rénovation urbaine de Takutéa,
- l'habitat participatif, mis en œuvre sur un projet de nouvelle résidence Yahoué 2,
- la gestion des syndics de copropriété,
- la réflexion sur la mise en place d'employés d'immeuble sur certaines grosses résidences.

La SEM a déjà pu bénéficier de l'expertise d'aquitanis sur la gestion des syndics, l'habitat participatif et de son expérience avec les employés d'immeuble.

POURSUIVRE ET INNOVER POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE AU SEIN DES RÉSIDENCES.

En 2023, la SEM avait initié une réflexion sur la conception participative et avait confié cette mission à un groupement pour la réalisation d'une assistance à maitrise d'usage (AMU). Ce projet pilote a été mis en œuvre sur la résidence ARAWA, située sur la centralité de Dumbéa-sur-mer.

Après plusieurs ateliers, des activités et des échanges, «la conception participative» a abouti au projet des résidents du «travail ensemble» à travers un projet de fresque sur le mur du bâtiment de la Mutuelle des Fonctionnaires (MDF) en mitoyenneté avec notre résidence.

Ce projet a été réalisé avec le soutien de la MDF, par les enfants de la résidence, des mamans de l'association des résidents qui préparaient le déjeuner et d'un artiste qui a réalisé le dessin et coordonné tous les artistes en herbe, Romain Flamand. La fresque a été inaugurée le 15 avril.

Ce projet s'est inscrit dans un objectif de requalification urbaine initiée en 2023 avec le soutien de la province Sud et de l'Etat par des travaux de rénovation (ravalement,

sécurisation des entrées, réfection des clôtures et réappropriation des jardins et amélioration des usages dans les espaces communs). Le projet n'a malheureusement pas pu être finalisé à cause de la crise survenue en mai. Les émeutes ont gravement terni l'image du logement social en Nouvelle-Calédonie et ont affecté les programmes immobiliers de la SEM.

Cependant, de nouvelles réflexions, des recherches de financement nouvelles sont en cours pour résidentialiser davantage en tenant compte de la crise, afin de continuer de poursuivre l'objectif d'améliorer la qualité de vie de nos locataires dans leur résidence,

GESTION ET VALORISATION DES FONCIERS NUS

Des terrains achetés par le passé pour des projets immobiliers qui n'ont pas pu se réaliser restent de la propriété de la SEM. Les équipes de DPF mènent des études pour tenter de valoriser ou de céder ces fonciers.

En 2024, elle a mené des études relatives à la valorisation foncière du terrain nu « TRA MURU », situé à Plum, pour un projet de lotissement à vocation sociale.

Elle poursuit également les réflexions concernant le terrain « JOKA BWAA », situé rue lékawé, dont les droits à bâtir sur le PUD actuel ne permettent plus sa valorisation par une résidence, et en proposera la commercialisation à plusieurs agences immobilières.

Cependant, les conditions en 2024 (crise économique et immobilière, taux d'emprunt élevé...) n'ont pas permis d'aboutir à la valorisation de ces fonciers.

CAPHI

CELLULE DE COORDINATION DES AIDES PROVINCIALES À L'HABITAT INDIVIDUEL

Bertrand VIDEAULT

Responsable des aides
à l'habitat depuis août 2022

- 1 secrétaire comptable
- 2 chargés de clientèle
- 2 techniciens rénovation
- 1 technicien construction individuelle

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

PROVINCE SUD

MARCONI C'EST FINI : ANNÉE DE GPA CLÔTURÉE

Le meilleur signe de la véritable fin d'un chantier, c'est la finalisation de toutes les levées de garantie de Parfait Achèvement (GPA). L'ensemble des GPA pour l'opération de rénovation des 64 villas de Marconi ont été clôturées, ce qui met définitivement un terme à ce chantier qui a occupé l'équipe depuis 2022.

UNE DEMANDE AU RALENTI : LES DISPOSITIFS AFAPS ET APRAH FORTEMENT TOUCHÉS

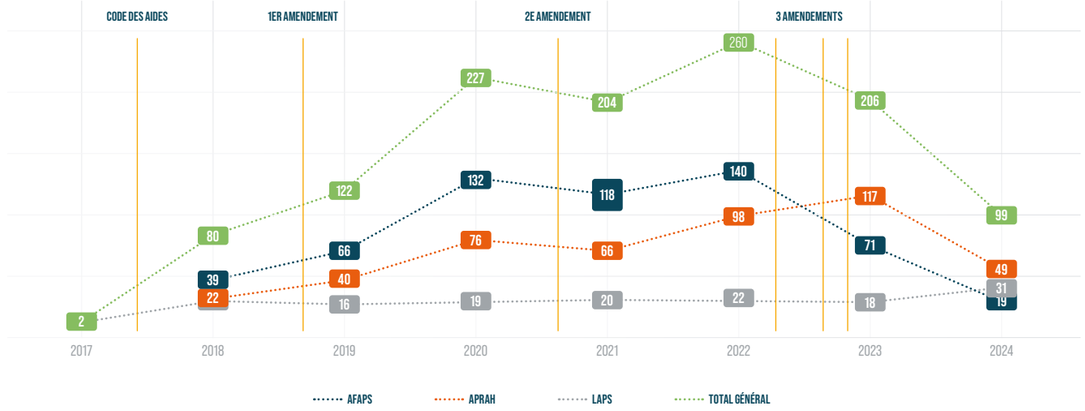
L'année 2024 est marquée par un effondrement du volume de la demande globale.

Les dispositifs AFAPS (aide au financement d'une construction neuve) et APRAH (aide à la Rénovation) sont particulièrement touchés avec une demande qui est divisée par 2. Cette tendance à la baisse avait été constatée dès le second semestre 2023.

En effet, la dégradation de la situation économique avait alors généré une nette contraction de la demande existante avec un recul déjà constaté de 20%.

Le ralentissement constaté en début d'exercice s'est accentué de manière brutale en raison de la crise insurrectionnelle.

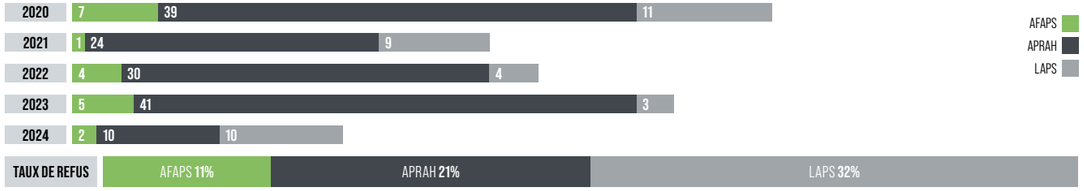
ÉVOLUTION 2018/2024 DE LA DEMANDE DES APHI



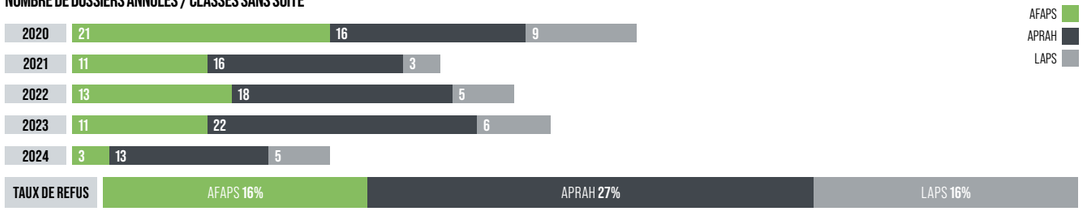
Néanmoins, on enregistre une croissance de plus de 20% de la demande LAPS (construction de Logement aidé). Ce dispositif bénéficie du report d'une partie des demandes AFAPS. En effet, le plafond des aides allouées en LAPS est plus important et permet de compléter les besoins de financement bancaire dans ce contexte dégradé.

NOMBRE DE DOSSIERS AIDÉS (nombre de dossiers)

NOMBRE DE DOSSIERS REFUSÉS (nombre de dossiers)



NOMBRE DE DOSSIERS ANNULÉS / CLASSÉS SANS SUITE



En APRAH, le taux de refus (non respect des critères) et d'annulation (annulation du dossier par les demandeurs) reste important, à l'identique des années précédentes avec 48% des dossiers qui ne peuvent pas bénéficier d'une aide provinciale.

AVANT

APRÈS

UNE ÉQUIPE QUI S'ENGAGE

L'équipe de la cellule joue un fort rôle de coordination auprès du réseau de partenaires (banques, FSH, notaires, intermédiaires ...) pour faire aboutir les dossiers, particulièrement dans un contexte économique tendu. Cet engagement intervient également auprès des communes lors de l'organisation de réunions d'information au plus près des familles.

Ainsi, même si la demande s'est ralentie, elle reste active. De plus, malgré un arrêt complet des travaux durant 2 mois du fait du manque de sécurité puis une reprise échelonnée allant jusqu'à 3 mois selon les sites.

La Cellule des Aides Provinciales à l'Habitat Individuel a finalisé :

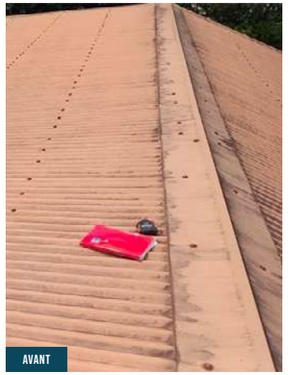
- 11 chantiers de réhabilitation APRAH (10 sur le Nouméa et sa périphérie et 1 à l'ile des pins)
- 3 chantiers de construction neuve LAPS

AFAPS ➔ 19% ➔ 2 318 182 XPF

APRAH ➔ 19% ➔ 2 974 375 XPF

LAPS ➔ 32% ➔ 4 500 000 XPF

APRAH : RIVIÈRE SALÉE

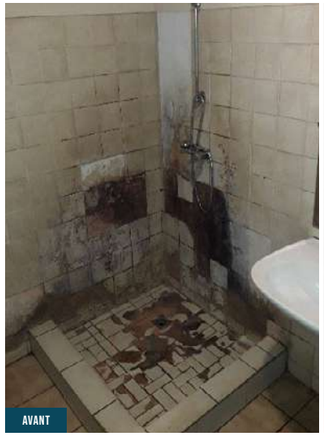


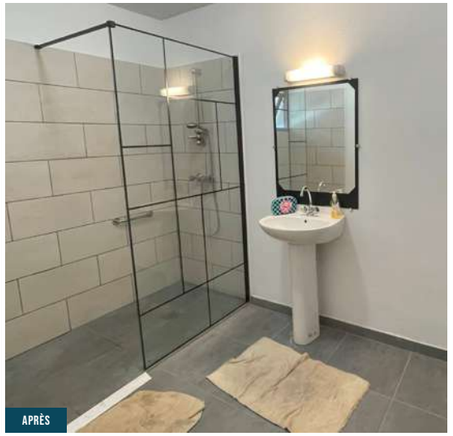
DES DÉLAIS DIFFICILEMENT MAITRISABLES COMPTE TENU DE LA SITUATION DE CRISE EN 2024

De façon générale, les délais de traitement des différents dispositifs excèdent ceux fixés par la réglementation. Ce rallongement s'explique à la fois par une interruption prolongée de l'instruction ayant affecté l'ensemble des partenaires, et par les difficultés rencontrées par les demandeurs pour se déplacer afin de constituer leurs dossiers, ainsi que par les contraintes logistiques des techniciens sur le terrain.

À fin 2024, le niveau d'activité de la CAPHI reste soutenu malgré l'effondrement de la demande enregistrée. En effet, avec les aides déjà attribuées, le planning prévisionnel de chantiers de rénovation et de constructions neuves fait état de 34 mois d'activités pour l'équipe, témoignant de la continuité du dispositif.

APRAH : DUMBÉA





DIRECTION ADMINISTRATIVE & FINANCIÈRE

Maud PEIRANO
Directrice générale

Bertille JOUAN-LIGNE
Directrice générale adjointe

- 1 responsable financier
- 1 chef de projet informatique
- 1 gestionnaire / RH
- 1 responsable Comptabilité
- 2 comptables
- 1 aide-comptable
- 1 analyste de gestion

Autour de la directrice générale et de la directrice générale adjointe se regroupent les compétences administratives, comptables, financières, de gestion du système d'information et des ressources humaines.

La direction administrative et financière est co-pilotée par une responsable Comptabilité et une responsable Financière, avec l'appui d'une prestation d'expert-comptable. Depuis cette année, la gestion du système d'information a été réorganisée, et est désormais pilotée par un chef de projet SI, qui coordonne différents intervenants et prestataires : responsable de la sécurité du système d'information, infogéreur, prestataires du progiciel Tegia... Enfin, la gestion des ressources humaines repose sur le binôme Directrice Générale / Assistante de direction, avec l'accompagnement d'un prestataire de paie. En 2025, avec la mise en place d'un Comité d'Entreprise et d'un CHSCT, cette situation sera ajustée afin de tenir compte de la montée en puissance de la GRH au sein de la société.

UNE ANNÉE DE STRUCTURATION ET DE PILOTAGE
INDICATEURS MENSUELS ET TRINÔMES, SUIVIS FINANCIER ET OPÉRATIONNEL

La direction administrative et financière a fortement contribué à l'amélioration des outils de pilotage :

- Production d'indicateurs mensuels d'activité (suivi de la vacance, des impayés, des réclamations). Ceux-ci sont réalisés à l'échelle de la société, mais aussi de chacun des trinômes qui ont ainsi une vision précise de leur parc locatif,
- Création de tableaux de bord : suivi des charges locatives, récupérables et non récupérables, suivi des marchés à bons de commande...
- Sécurisation des process, au travers de l'édition régulière de documents de suivi de l'engagement et de la facturation à destination des équipes.

Autant d'outils de gestion qui rendent plus performantes les équipes qui ont accès plus rapidement à la donnée, essentielle pour être réactifs et cibler les actions.
Cette amélioration constante a permis à l'équipe DAF une montée en compétences pour l'ensemble de ses agents, avec en plus, le renouvellement et l'amélioration des process comptables au service des autres départements.

Cette collaboration fluide, complémentaire et constructive a joué son rôle de garde-fou pendant les évènements subis depuis mai 2024 : malgré la fermeture des bureaux puis la reprise progressive de l'activité, la chaîne comptable a pu honorer tous ses engagements en temps et en heure, auprès des fournisseurs, des locataires et des salariés.

Par ailleurs, un PPIE (Plan prévisionnel de l'investissement de l'Entretien) pour la période 2025-2029 a été finalisé. Cette version affinée du PPIE à 50 ans déjà en place a permis de recaler certains travaux en fonction de l'état des résidences, et de reprioriser certaines interventions suite au désengagement des partenaires publics sur des projets d'opérations subventionnées. Cette feuille de route fait l'objet d'un suivi mensuel entre les équipes techniques et comptables, afin de veiller à la cohérence entre prévisionnel de travaux et capacité de trésorerie. Enfin, la société a réalisé la mise à jour de son plan d'affaires à 50 ans, initié par le cabinet DLF lors de la recapitalisation. Cet outil permet d'avoir une vision financière et stratégique sur le long terme, en croisant les perspectives de gestion du parc actuel avec les perspectives de développement de la société.

UN SYSTÈME INFORMATIQUE EN PLEINE MUTATION

L'année 2024 devait être l'année de la migration complète vers le progiciel Tégia, pour lequel un travail conséquent de préparation et de formation des salariés avait été initié en 2023, permettant une première migration sur le "tronc commun" (gestion locative, comptabilité). A la demande du prestataire, le "tronc technique" (gestion fournisseurs, opérations, réclamations) qui devait finaliser cette migration, a été reporté en 2025.

Ce report a permis d'avancer sur un autre projet stratégique de la société, à savoir le développement du télétravail dans une infrastructure informatique sécurisée et réactive. Différents aspects ont donc pu ainsi être traités :

- Équipement des collaborateurs en ordinateurs portables : en dehors des postes 100% administratifs, tous les salariés sont équipés d'un ordinateur portable. Pour les postes administratifs, des ordinateurs portables de prêt permettent de répondre aux besoins plus ponctuels.
- Migration de notre infrastructure informatique sous Azure AD (Microsoft). Au-delà des enjeux de sécurité, cette migration a permis de simplifier considérablement l'accès à nos ressources, et notamment au progiciel Tegia, en dehors du bureau.
- Renforcement des procédures de sauvegarde des données. Les données Cloud comme les données serveur disposent d'une stratégie de sauvegarde à jour.
- Information et sensibilisation des agents à la sécurité informatique : la charte informatique ayant été mise à jour pour tenir compte du télétravail et de l'usage de l'intelligence artificielle, des temps de sensibilisation (mots de passe, usage de l'IA en ligne, stockage de fichiers sur les différents outils métiers...) ont été organisés.

Par ailleurs, un travail a été fait sur l'architecture de la téléphonie, avec un passage en Trunk SIP avec l'OPT, puis une mise à jour des process sur les circuits de téléphonie. Chaque agent est joignable sur sa ligne fixe, qu'il soit au bureau, à la maison ou en déplacement, via un report sur son téléphone ou son ordinateur.

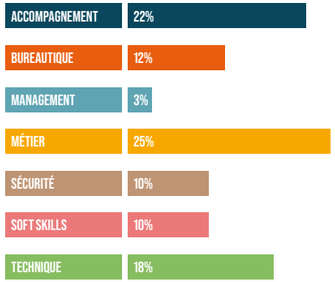
D'autres projets sont venus compléter ce travail de structuration et de pilotage : consultations formalisées et documents contractuels types, mise à jour du plan cyclonique, amélioration de la relance contentieuse grâce à l'envoi automatisé de SMS, etc. Tous ont contribué à une gestion de la société par la direction générale rigoureuse, avec une adaptabilité indéniable face au contexte instable.

LE CAPITAL HUMAIN : UN ENJEU ET UN INVESTISSEMENT ESSENTIEL POUR LA SEM

Cette année 2024, la SEM SUD Habitat a relevé de nombreux défis. Si la violence de la crise aurait pu faire craindre une perte de communication et d'échange entre les salariés, le socle des valeurs de la SEM, (considération, respect, humilité, loyauté, solidarité, honnêteté, exemplarité) a permis de préserver un climat de confiance mutuelle.

En effet, les mesures de qualité de vie au travail existantes ont été conservées : cellule psychologique, permanence référent QVT. Des accompagnements spécifiques (retour en confiance) ont même été réalisés.

RÉPARTITION DE LA FORMATION PAR THÉMATIQUE



De plus, un sondage a été diligenté en septembre 2024 avec notre partenaire Territoire et performance (Teepee) dans le but :

- D'évaluer l'impact psychologique des événements récents sur les agents,
- D'identifier les symptômes de stress post-traumatique (SPT),
- De mettre en place des actions de soutien adaptées
- De favoriser le retour à un environnement de travail sain et sécurisé et faire les adaptations nécessaires.

La restitution a été réalisée en novembre auprès du médecin du travail et des salariés.

Par ailleurs, la SEM SUD Habitat en 2024, a procédé :

- Au maintien d'un plan de formation soutenu afin de développer les compétences de ses collaborateurs à la hauteur de ses enjeux
  > 36 salariés formés (sur 56), pour un coût total de **4.329.121FCFP** (5. 899.717 F CFP rémunération comprise)
  > Malheureusement, 34 % de formation reportée sur 2025 du fait de nombreuses formations annulées par les prestataires
- Au maintien de l'accueil de stagiaires et de jobs d'été pour ne pas pénaliser les étudiants en formation,
- A la création d'un congé exceptionnel pour l'engagement dans la réserve opérationnelle ou dans des missions d'intérêt général (jusqu'à 12 jours), pour valoriser ces actions essentielles à la solidarité citoyenne,
- A la création de son 1er comité d'entreprise le 28/11/2024, avec la représentation des 3 collèges (Employés, agents de maitrise et Cadres), l'entreprise ayant dépassé le seuil des 50 salariés depuis plus de 2 ans. Le comité d'entreprise remplacera l'amicale créée depuis 2 ans pour organiser des moments conviviaux et de partage.

L'ensemble de ces actions a permis de conserver une équipe solidaire tout au long de l'année 2024 malgré les difficultés rencontrées sur les chantiers, dans certains quartiers où se situent nos résidences ou pour accompagner nos locataires et encline à maintenir le cap sur les défis qui seront encore à relever en 2025.

LES CHIFFRES-CLÉS DE LA SOCIÉTÉ

BILAN (en millions de F CFP)

ACTIF NET	2022	2023	2024
Total actif Immobilisé NET	35 480	36 204	36 665
Stocks et encours (nets)	281	298	194
Créances nettes	1 110	977	1 117
Disponibilités	2 427	3 714	3 281
TOTAL ACTIF	**39 299**	**41 193**	**41 257**

PASSIF	2022	2023	2024
Total capitaux propres	15 737	17 219	16 353
Provisions pour risques et charges	328	384	809
Dettes	23 234	23 590	24 095
TOTAL PASSIF	**39 299**	**41 193**	**41 257**

L'actif net immobilisé représente en très large partie le patrimoine bâti de la SEM. La hausse des créances en 2024 traduit les difficultés économiques que vit la Calédonie depuis mai 2024. Les disponibilités s'érodent en conséquence.

Le bilan traduit également ces difficultés conjoncturelles, avec un résultat négatif de l'exercice qui vient réduire les capitaux propres, et des provisions pour risques et charges, qui traduisent notamment les impayés, qui bondissent.

COMPTE DE RESULTAT (en millions de F CFP)

ACTIF NET	2022	2023	
Chiffres d'affaires	1 875	1 987	2 121
Autres produits d'exploitation	598	732	610
Charges nettes	-2 209	2 359	- 2 692
Résultat d'exploitation	**264**	**360**	**39**
Résultat financier	-252	- 463	- 550
Résultat courant	12	- 103	- 511
Résultat exceptionnel	-12	101	9
RÉSULTAT NET GLOBAL	**-0,099**	**-2,7**	**-502**

Le résultat d'exploitation s'effondre sous le poids des provisions pour risques et charges, qui traduisent les impayés et une régularisation des provisions pour gros entretien. Le 13 mai a également porté un coup d'arrêt aux subventions publiques : aucune nouvelle convention n'a été signée en 2024.

ZOOM SUR LES CHIFFRES D'AFFAIRES (en millions de F CFP)

2022	Mandat pSud*	98	1875
	Prestations	273	
	Loyers appelés	1504	
2023	Mandat pSud*	94	1 987
	Prestations	307	
	Loyers appelés	1586	
2024	Mandat pSud*	94	2 121
	Prestations	325	
	Loyers appelés	1702	

Le chiffre d'affaires est principalement porté par les loyers. Les livraisons de la fin de l'année 2023 montrent leur plein effet en 2024, avec une hausse des loyers appelés de 7,3%. Malgré la volonté de diversifier les ressources de la société, le montant des prestations varie peu : l'année 2024 n'a pas été propice à l'enclenchement de nouveaux projets.

* mandat pour la gestion des aides à l'habitat individuel (CAPHI) et pour la gestion du squat Kawati (RHS)

ZOOM SUR LES IMPAYÉS (en millions de F CFP)

2022	Dette totale des locataires présents	195	331
	Dette totale des locataires sortis	136	
2023	Dette totale des locataires présents	214	395
	Dette totale des locataires sortis	181	
2024	Dette totale des locataires présents	320	582
	Dette totale des locataires sortis	262	

Le taux d'impayés mensuel a explosé sur la période de mai à août 2024. Le travail mené par les équipes pour maîtriser ce taux a permis de maintenir le taux de variation de l'impayé sur un an glissant à 9,56%, cependant bien loin de l'attendu (entre 3% et 4%).

ZOOM SUR L'ÉVOLUTION DE LA CHARGE FINANCIÈRE (en millions de F CFP)

2021	2022	2023	2024
205	270	501	621
CHARGE FINANCIÈRE (INTÉRÊTS D'EMPRUNT)	CHARGE FINANCIÈRE (INTÉRÊTS D'EMPRUNT)	CHARGE FINANCIÈRE (INTÉRÊTS D'EMPRUNT)	CHARGE FINANCIÈRE (INTÉRÊTS D'EMPRUNT)

COMPOSITION DE L'ACTIONNARIAT

PROVINCE SUD	51,38%
BANQUE DES TERRITOIRES (CDC)	43,33%
COMMUNE DE NOUMÉA	1,21%
COMMUNE DE PAÏTA	1,21%
NOUVELLE-CALÉDONIE	1,21%
BANQUE DE NOUVELLE-CALÉDONIE	1,67%

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Muriel MALFAR-PAUGA
Province Sud
Présidente du conseil d'administration
Elue le 12 décembre 2019

Jean-François KOZIEL
Banque de Nouvelle-Calédonie

Julien TRAP AP
Province Sud

Joseph BOANEMOA
Nouvelle-Calédonie

Vincent BOURSIER
Banque des Territoires

Sonia LAGARDE
Maire de la commune de Nouméa
Représentante de l'assemblée spéciale

SEM
Sud Habitat

www.semsudhabitat.nc

« un logement décent,
ce n'est pas un luxe,
c'est une condition de base
pour vivre dignement. »

Kofi Anan
(ancien secrétaire général de l'ONU)